

مشاوره‌ی آسیب‌زا

دکتر اصغر آقایی

دکتر حمید آتش‌پور

اعضای هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان (اصفهان)

سرشناسه: آقایی، اصغر، ۱۳۴۰ -
عنوان و نام پدیدآور: مشاوره‌ی آسیب‌زا / اصغر آقایی، حمید آتش‌پور.
مشخصات نشر: تهران: نشر قطره، ۱۳۹۰.
مشخصات ظاهری: ۱۳۶ ص.
فروست: روان‌شناسی.
شابک: 978-600-1193-49-1
وضعیت فهرست نویسی: فیپا
موضوع: مشاوره - حرفه
موضوع: روان‌درمانی - حرفه
موضوع: مشاور و درمان‌جو
موضوع: روان‌درمان و بیمار
شناسه‌ی افزوده: آتش‌پور، حمید، ۱۳۴۳ -
رده‌بندی کنگره: ۵ ۱۳۹۰ م ۶۳۶ / آ ۶ / BF
رده‌بندی دیویی: ۳۶۱/۰۶
شماره کتابشناسی ملی: ۲۳۰۰۸۳۰

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۱۱۹۳-۴۹-۱ ISBN: 978-600-1193-49-1

خدایا پناه می‌برم به تو از این که
بلغزم و بلغزانم
گمراه شوم و گمراه کنم



مشاوره‌ی آسیب‌زا

اصغر آقایی

حمید آتش‌پور

چاپ اول: ۱۳۹۰

لیتوگرافی:

چاپ:

تیراژ:

بها: تومان

تمام حقوق برای ناشر محفوظ است.

تکثیر تمام یا بخشی از این کتاب به هر شکلی

(به صورت صوتی، تصویری، الکترونیکی و...)

منوط به اجازه‌ی کتبی ناشر است.

خیابان فاطمی، خیابان ششم، پلاک ۳ - دورنگار: ۸۸ ۹۶ ۸۹ ۹۶

۸۸ ۹۷ ۳۳ ۵۱-۳ و ۸۸ ۹۵ ۲۸ ۳۵ و ۸۸ ۹۵ ۶۵ ۳۷

صندوق پستی: ۱۴۱۵۵-۵۱۶۵

سایت رسمی فروش اینترنتی (قطره‌شاپ)

www.GhatrehShop.com

www.NashreGhatreh.com

nashreghatreh@yahoo.com

Printed in the Islamic Republic of Iran

تقدیم به:

همه‌ی روان‌شناسان و مشاورانی که

در چارچوب‌های حرفه‌ای

عمل می‌کنند.

فهرست

۱۱	پیش‌گفتار.....
۱۵	مشاوره: مفهوم و ضرورت‌ها.....
۲۱	نداشتن چارچوب کاری.....
۱۲۵	ضمیمه: فرسودگی شغلی مشاوران.....
۱۳۳	منابع.....

پیش‌گفتار

مطالعه‌ی این کتاب ممکن است ذهن شما را به فرایند مشاوره حساس‌تر کند و باعث شود که شما مسئولیت بیش‌تری را بر دوش خود احساس کنید. اگر چنین احساسی در شما به‌وجود آید، با خوش‌حالی می‌توانیم اعلام کنیم که ما به وظیفه‌ی خود عمل کرده‌ایم. مخاطب اصلی ما در این کتاب مشاوران و روان‌درمانگرانی هستند که از مفاهیم و اصطلاحات به‌کاررفته اطلاع دقیق دارند و با ما هم‌زبان هستند. این گروه یا خود را طرف مستقیم سخن ما می‌بینند و ما را در تکمیل و بهبود این اثر یاری می‌رسانند، یا از جمله همکارانی هستند که ما را متهم به فرافکنی می‌کنند و ممکن است به نقدمان بکشند. در هر دو حالت، ما مخاطبان خود را به‌درستی مورد خطاب قرار داده‌ایم و با آن‌ها به سخن نشسته و رازهای مشترک را بازگشایی نموده و مورد تحلیل قرار داده‌ایم؛ زیرا به این موضوع اعتقاد راسخ داریم که چه بهتر قبل از آن‌که دیگران محاسبه‌مان کنند، خود به حساب خویش رسیدگی کنیم؛ این یک ویژگی

بتواند خود را از آن برهاند، احتمال موفقیت او در انجام وظایف سختش افزایش می‌یابد و به تبع آن مراجعان به سرانجام‌رسیده‌ی بیش‌تری نیز خواهد داشت.

چون یکی از اهداف نگارش این کتاب پرداختن به سختی بسیار زیاد کار مشاوره و روان‌درمانی است، به همین دلیل ضمیمه‌ی کتاب که چکیده‌ای از مطالعات منابع علمی مختلف است، تحت عنوان *فرسودگی شغلی مشاوران* به کل مطالب اضافه شده است. به‌طور مسلم، زمانی که مشاوران یا درمانگران از آسیب‌های حرفه‌ای خود آگاه شوند، از میزان آسیب‌پذیری و فرسودگی ناشی از سختی‌های شغلی آنان نیز کاسته می‌شود. اگر این تنها دستاورد نوشتن و انتشار این کتاب باشد، خدا را بسیار سپاس‌گزار خواهیم بود.

دکتر اصغر آقایی

دکتر سید حمید آتش‌پور

بهار ۱۳۹۰

بارز برای سلامت نفس و موفقیت است، نه یک نقطه‌ضعف. اگرچه، این کتاب حاصل سال‌ها تجربه‌ی کار با اساتید بزرگ رشته‌ی روان‌شناسی و مشاوره و کسب علم و ادب و معرفت از محضر آن‌ها و مطالعه‌ی متون تخصصی روان‌شناسی و مشاوره و هم‌چنین برخورد مستقیم و رودررو با هزاران مراجع متعدد است؛ و نه صرفاً بازتاب‌های ذهنی نویسندگان آن. مطالعه‌ی این کتاب برای مردم عادی و افرادی که در حال دریافت خدمات مشاوره‌ای هستند یا روزی نیاز به این خدمات پیدا می‌کنند، نیز مشکلی به همراه نمی‌آورد. زیرا، در سرتاسر کتاب صادقانه و با زبانی علمی به امکان و احتمال آسیب‌های مشاوره‌ی نادرست پرداخته شده است و مشاوران و روان‌درمانگران از انجام آن منع شده‌اند و دام‌ها و چاله‌های احتمالی موجود بر سر راه یک فرایند مشاوره‌ی درست و دقیق مشخص و معین شده‌اند. پس آگاهی عمومی از این احتمالات و خطرهای نه‌تنها به اصل و اهمیت و ضرورت مشاوره لطمه‌ای وارد نمی‌کند، بلکه راه را روشن‌تر می‌کند و مشاور را یک انسان صادق و در حال تحول و خودسازی مداوم نشان می‌دهد.

با این احساس که ورود به دنیای خلوت و گاه پر از راز و رمز مشاوره نه کار ساده‌ای است و نه هرکس امکان ورود به آن را دارد و به‌طور مسلم، کسی می‌تواند وارد این فضا شود که خود در این محیط تجربه اندوخته باشد؛ به خود جرئت دادیم و وارد این عرصه شدیم.

بنابراین، امیدواریم این کتاب راهنمایی همراه و مفید برای همه‌ی دوستانی باشد که در حرفه‌ی مشاوره و روان‌درمانی مشغول خدمت‌رسانی هستند. قدر مسلم، موارد ذکر شده در کتاب شامل حال همه مشاوران نمی‌شود، اما گاهی یکی از موارد ذکر شده نیز می‌تواند مانع عملکرد مطلوب مشاور شود و عاملی جدی برای فرسودگی بیش‌تر او باشد، عاملی که اگر به‌طور دقیق واکاوی و بررسی شود و مشاور

مشاوره: مفهوم و ضرورت‌ها

تعریف و مفهوم‌سازی

در این بخش، ابتدا مشاوره را تعریف می‌کنیم؛ تعریفی که بتواند اکثر روش‌های مشاوره و روان‌درمانی را دربرگیرد و مورد قبول منابع علمی این رشته باشد. سپس، ضمن مفهوم‌سازی فرایند مشاوره، ضرورت‌ها و اهداف آن را مورد بررسی قرار خواهیم داد. بنابراین انتظار می‌رود که پس از مطالعه‌ی این بخش، خواننده بتواند فرایند مشاوره را درک کند، تعریف قابل قبولی از آن ارائه دهد و ضرورت توجه به آن را صحت بگذارد و اهداف مشاوره را بشناسد.

ارائه‌ی تعریف مشخصی از مشاوره اغلب مسئله‌ای چالش‌برانگیز است و همین امر می‌تواند رسیدن به تعریفی جامع را با موانع متعددی مواجه کند. مشاوره در بسیاری از موارد، حرفه‌ای استرس‌زاست و در بسیاری از موارد، در مقام یک فعالیت حرفه‌ای، مورد سوءبرداشت‌ها یا سوءاستفاده‌های گوناگونی قرار گرفته است. بنابراین، اگرچه رسیدن به

استفاده شده است، تعریف درآیدن، به‌جز بخش آخر تعریف وی، مدنظر بوده است.

ضرورت‌ها

بوذرجمهر گفته است: همه‌چیز را همگان دانند و همگان هنوز به دنیا نیامده‌اند.

شاید با همین جمله بتوان به ضرورت مشاوره در جهان متغیر امروز اشاره کرد. ما با نادانی و رنج به دنیا می‌آییم و اغلب نمی‌دانیم چگونه می‌توان زندگی هدفمند، ارزشمند و توأم با رضایت‌خاطر داشت و در عین حال چگونه می‌توان آن را مدیریت کرد. از آن‌جا که تلاش انسان این است که خوشبخت زندگی کند و هدف‌های ارزشمندی را دنبال کند و تعادلی بین تنش و آرامش در زندگی خود به‌وجود آورد، به‌سوی مذاهب، آیین‌ها، قوانین و هنجارها و پارادایم‌های مختلف گرایش پیدا کرده است. همین گرایش توانسته است بخش مهمی از نیازهای او را به تعالی، رضایتمندی و آرامش، تحقق بخشد. در این راستا، یکی از ابزارهای کارآمد و مؤثر برای رسیدن به حس ارزشمندی، توانایی، رضایت، آرامش و کسب توانایی مدیریت زندگی، مشاوره با افراد متخصص و حرفه‌ای بوده است، که در تمامی مذاهب، آیین‌ها، قوانین و هنجارها و پارادایم‌ها به نحوی مورد تأکید قرار گرفته است. این تأکید در عصری که پیچیدگی‌های زندگی و تصمیم‌گیری برای آن‌ها چندین برابر شده، قاعدتاً بیش از گذشته است.

اهداف مشاوره

در فرایند مشاوره، دو هدف عمده مطرح است که به‌طور جداگانه یا در کنار یک‌دیگر ایفای نقش می‌کنند:

تعریفی مشخص کاملاً ضروری به‌نظر می‌رسد، اما این امر می‌تواند هم ناکام‌کننده و هم هراس‌انگیز باشد. ناکام‌کننده از این جهت که معلوم نیست تعریف مشخصی از مشاوره بتواند ضمن توضیح فرایند آن، مورد توافق همگان باشد و از کجا معلوم که می‌توان لزوماً به چنین تعریفی دست یافت؟ علاوه بر این، این موضوع به علت تعصب‌ها، پیش‌داوری‌ها یا به سبب متولیان‌ی که دارد، می‌تواند ایجاد هراس کند و ما را از ادامه‌ی آن‌چه می‌خواهیم انجام دهیم، یعنی ارائه‌ی تعریفی مشخص از مشاوره و مفهوم‌سازی آن، دچار تردید کند. اما درهرحال، چنان که درآیدن^۱ بر آن تأکید می‌کند، می‌توان مشاوره را فرایندی دانست که در آن یک مشاور، مراجعی را در محیطی محرمانه و خصوصی ملاقات می‌کند تا مشکل وی یا آشفتگی احتمالی‌اش یا شاید نارضایتی او از زندگی، یا فقدان هدفمندی و حس مدیریت را در او بررسی کند و کمک کند تا مراجع بر اوضاع خود کنترل مطلوب‌تری داشته باشد. قاعدتاً این ملاقات همیشه به درخواست مراجع صورت می‌گیرد و «فرستادن» کسی به مشاوره هیچ‌گاه مناسب نیست.

اگرچه در این تعریف، درآیدن به انجمن مشاوره و روان‌درمانی بریتانیا استناد کرده است، اما این سؤال برای ما مطرح می‌شود که آیا واقعاً فرستادن فردی به مشاوره با تأکید «هیچ‌گاه مناسب نیست» صحیح است؟ شاید همین امر، در فرهنگ ما و با توجه به دیدگاهی که ممکن است داشته باشیم، چندان موجه جلوه نکند؛ زیرا، گاهی ضرورت‌های اجتماعی یا قانونی و حتی تأکید خانواده‌ها ایجاب می‌کند که فردی در فرایند مشاوره آموزش ببیند، درمان شود یا مورد بازتوانی قرار گیرد. بنابراین، به‌منظور پرهیز از آشفتگی‌های احتمالی در تعریف و مفهوم‌سازی مشاوره، در سرتاسر کتاب حاضر هرگاه از واژه‌ی مشاوره

احتمال بالایی رخ می‌دهد، مگر آن‌که مشاور از توانمندی‌های حرفه‌ای، اخلاقی و شخصیتی لازم برخوردار و قادر باشد فضای مشاوره‌ای را به گونه‌ای مدیریت کند که آسیب‌زایی موردنظر به حداقل ممکن تقلیل یابد. پس از مطالعه‌ی این بخش، انتظار می‌رود خواننده بتواند مشاوره‌ی آسیب‌زا را تعریف کند و ضمن برشمردن انواع مشاوره‌های آسیب‌زا، راهکارهای مقابله‌ای پیشنهاد شده را برشمارد.

الف) بهبود آشفته‌گی‌های روان‌شناختی

این جنبه از مشاوره در جهت کاهش رنج، بی‌هدفی، نارضایتی، مشکلات بین‌فردی و افزایش آرامش و توانمندسازی افراد برای مقابله با موقعیت‌های فوق تلاش می‌کند.

ب) کمک به رشد روان‌شناختی

در این هدف، باروری، خودشکوفایی، مدیریت صحیح زندگی، خوش‌بینی و سالم‌سازی فزاینده‌ی روابط بین‌فردی مدنظر بوده و در سال‌های اخیر در کنار بهبود آشفته‌گی‌های روان‌شناختی مورد تأکید روان‌شناسان و مشاوران قرار گرفته است.

با توجه به تعریف، ضرورت‌ها و اهداف مشاوره و اهمیت آن‌ها در سالم‌سازی و ارتقای فرایند مشاوره، تأکید ما بر این است که مشاوره‌ی آسیب‌زا را باید در سه حوزه‌ی مراجع، مشاور و فرایند مشاوره‌ای شناسایی کرد و راهبردهای مقابله با آن‌ها را لحاظ کرد و آموزش داد. بنابراین، بخش دوم، که عنوان اصلی کتاب را دربرمی‌گیرد، اختصاصاً عوامل آسیب‌زا را به چالش می‌گیرد و راهبردهای پیشنهادی مقابله با آن‌ها را ارائه می‌دهد.

مشاوره‌های آسیب‌زا

این بخش، به مشاوره‌هایی اشاره دارد که ما آن‌ها را مشاوره‌های آسیب‌زا نامیده‌ایم. دلیل این نام‌گذاری تأکید بر آسیب‌زا بودن برخی از شیوه‌ها، اشکال و رفتارهای فردی و بین‌فردی مراجع و مشاور در فرایند مشاوره است. مشاوره‌ی آسیب‌زا یک مشاوره‌ی غلط و نامناسب، مثل یک روش آموزشی غلط است که هم بر مراجع و هم بر مشاور تأثیر منفی می‌گذارد. بنابراین، از دیدگاه ما مشاوره‌ی آسیب‌زا گونه‌ای از مشاوره است که آسیب‌زایی در آن (برای مراجع، مشاور یا هر دو) با

نداشتن چارچوب کاری

چارچوب، همان‌گونه که از نامش برمی‌آید، یک توافق و چارچوب کاری است که طرفین به آن می‌رسند. برای آن‌که مراجع بتواند به مشاورش اعتماد کند، باید در همان آغاز کار چارچوبی معین شود که در آن چارچوب مراجع و مشاور در مورد شیوه‌ی همکاری خود به توافق برسند. به این ترتیب، طبق این چارچوب مراجع تا حدودی می‌فهمد که از او چه انتظاری می‌رود و نوعی استمرار و اعتماد ایجاد می‌شود. وقتی مشاور و مراجع رابطه‌ی کاری خود را شروع کنند و با هم قرارداد (شفاهی یا کتبی) ببندند، مراجع از همان آغاز می‌تواند بپرسد که چه امیدهایی می‌تواند به مشاوره ببندد و از آن چه انتظاراتی می‌تواند داشته باشد. زمانی که اتحاد کاری به‌وجود نیاید، امکان ایجاد توافق به‌سختی میسر می‌شود و درعین‌حال نمی‌توان چارچوب برنامه‌ی درمانی را برای حل مشکلات مراجع تنظیم و شیوه‌های درمان را پیاده کرد. پیروی از چارچوب‌ها می‌تواند به درمانگر و مراجع اطمینان دهد که چگونه

متناقض با آن‌ها) در ذهن مشاور شکل می‌گیرد. بنابراین، مشاور به‌جای دیدن واقعیت‌ها دست به تحریف آن‌ها می‌زند. در این وضعیت، مشاور علی‌رغم نتیجه‌بخش نبودن رویکرد درمانی موردنظر، بر درست بودن آن اصرار می‌ورزد و حتی ممکن است عدم موفقیت فرایند مشاوره را بر دوش مراجع بیندازد.

آسیب جدی دیگر این پافشاری این است که مراجع نیز فکر می‌کند تنها یک رویکرد قادر است مشکلات او را حل کند و زمانی که از رویکرد مذکور نتیجه نمی‌گیرد، ناامید می‌شود، خود را مقصر می‌داند و به این باور آسیب‌زا می‌رسد که مشکل او درمان‌ناپذیر است. نمونه‌ی این آسیب را می‌توان در اصرار مراجعینی دید که به واسطه‌ی مطالعه یا تبلیغات گروه‌های پیرو یک رویکرد، تنها راه علاج خود را مثلاً در هیپنوتیزم شدن می‌بینند و تنها از مشاوره درخواست کمک می‌کنند که او نیز این رویکرد را با سوگیری تأیید می‌کند و روش‌های دیگر را برای درمان مشکلات افراد ناموفق جلوه می‌دهد.

فاش کردن اطلاعات مراجع

یکی از موضوعات مهم که لازمه‌ی رابطه‌ی مشاوره‌ای است، محرمانه قلمداد کردن اطلاعات مراجع است. این موضوع بدین معناست که به‌جز در موارد استثنایی، از جمله آگاهی از امکان خودکشی یا دیگرکشی مراجع، باید انتظار داشت که مشاور هر آن‌چه را که مراجع در طول جلسات مشاوره به او گفته است، به مثابه یک امانت بزرگ نزد خود محفوظ بدارد. وضعیت آسیب‌زا زمانی به‌وجود می‌آید که مشاور وسوسه می‌شود تا اطلاعات مراجع را، با این تفکر که به وی کمک می‌کند، با خانواده یا افرادی که به نوعی با مراجع و مشکلش رابطه دارند، درمیان بگذارد.

می‌تواند به اهداف تعیین‌شده‌ی درمانی خود دست یابد. اگر این چارچوب در روند درمان وجود نداشته باشد، اطمینان، اثربخشی، اعتماد و استمرار تغییر در رفتار مراجع دچار وقفه می‌شود و چه‌بسا مراجع از ادامه‌ی درمان با مشاور موردنظر و حتی مشاوران دیگر خودداری کند.

پافشاری بر یک رویکرد درمانی مشخص

منظور از عنوان موردنظر این است که هر درمانگر، در فرایند مشاوره، معمولاً به یک رویکرد درمانی خاص گرایش دارد و از آن رویکرد بیش‌تر پیروی می‌کند. اگرچه در چارچوب کاری بر این نکته تأکید شد که پیروی از یک چارچوب مشخص می‌تواند روند درمان را تسریع و فضای کار با مراجع را روشن‌تر کند و درعین‌حال به درمانگر نیز اطمینان بیش‌تری ببخشد، اما واقعیت این است که پافشاری بر یک رویکرد درمانی مشخص در رابطه با چارچوب کاری، حیطه‌ی یادگیری و مشاهدات مشاور را به‌شدت محدود می‌کند. شاهد این مدعا مجموعه‌ای از اطلاعات و آمار و ارقامی است که گروه‌های پیرو یک رویکرد خاص در تأیید هر رویکرد درمانی در مجلات و تریبون‌های خود به آن‌ها استناد می‌کنند. معمولاً این نوشته‌ها آن‌قدر جذاب‌اند که خواننده‌های آن‌ها فقط تأثیرات مثبت این رویکردها را می‌بینند؛ همین امر از دو سو فرایند مشاوره را با آسیب همراه می‌کند:

نخست این‌که با تأکید بیش از حد بر یک رویکرد درمانی خاص، مشاور نمی‌تواند نقطه‌ضعف‌های رویکرد مذکور را ببیند. در نتیجه، جنبه‌های مهمی که این رویکردها معمولاً نادیده گرفته‌اند از چشم مشاور پنهان می‌ماند و زمانی که مشاوره به نتایج مطلوب پیش‌بینی‌شده دست نمی‌یابد، نوعی تحریف اطلاعات به منظور دفاع از همسانی اطلاعات (حفظ و نگهداری اطلاعات قبلی، حتی در صورت وجود اطلاعات

فاش کردن اطلاعات مراجع با کمی سخت‌گیری مطرح شده است، اما درمانگرانی دیگر نیز همین عقیده را دارند. از جمله: درآیدن در کتاب خود، *مشاوره در عمل*، مواردی را که مجوز فاش‌سازی می‌دهد، به شرح زیر بیان می‌کند:

۱. در صورتی که درمانگر در محیطی کار می‌کند که ارائه‌ی گزارش جلسات درمان به سایر متخصصان ضروری باشد.
 ۲. چنان‌چه به سبب پرداخت هزینه‌ی جلسات مشاوره، یک شرکت خاص، که مراجع از کارکنان آن است، خواستار گزارش‌هایی از روند درمان باشد.
 ۳. زمانی که ضبط جلسات مشاوره بخشی از الزامات یک دوره‌ی آموزشی باشد.
 ۴. در هنگام سر باززدن مراجع از پرداخت هزینه‌های جلسات درمانی و نیاز مشاور برای ارجاع به مقامات قانونی.
 ۵. در زمان درخواست رسمی یک دادگاه ذی‌صلاح برای گزارشی از وضعیت مراجع و روند درمان.
- به اعتقاد ما حتی در مواقع مذکور نیز حق مراجع برای آگاه شدن از آنچه در حال وقوع است، یک حق کاملاً انسانی است؛ لذا توصیه این است که مراجع از شرایط خاص فاش‌سازی اطلاعات مربوط به خودش از همان جلسات اول آگاه شود.

دوست بودن به‌جای مشاور بودن

دوستی قواعد و قوانین خاص خودش را دارد؛ همان‌گونه که مشاوره قواعد و مقرراتی خاص دارد. روابط دوستانه، به علت قوانینی که بر دوستی حاکم است و حتی می‌تواند قوانینی تعریف‌نشده و نانوشته را شامل شود، نمی‌تواند واجد مرزبندی‌های تثبیت‌شده و مشخصی باشد.

در چنین وضعیتی، رابطه‌ی درمانی به‌شدت آسیب می‌بیند و فرایند اعتمادسازی با چالش مواجه می‌شود. توصیه این است که هر مشاور، قبل از آن‌که بخواهد اطلاعات مراجع را با دیگری درمیان بگذارد، از خود بپرسد که چه چیزی از این عمل عاید می‌شود و چه آسیبی را متوجه فرایند درمان می‌کند. علاوه بر اندیشه‌ی کمک‌رسانی، عامل دیگری که ممکن است منجر به فاش کردن اطلاعات شود، استفاده از مشکلات مراجعان در آموزش دانشجویان، همکاران تازه‌کار یا گاهی برای مراجعان مشابه و خانواده‌های آن‌هاست. مثلاً مشاهده شده است که مشاورى بلافاصله پس از خروج یکی از مراجعین وی از اتاق مشاوره و ورود مراجع بعدی، در حین مشاوره این جمله را بیان کرده است: «فرد قبلی که دیدید، مثل شما به یک سری از این مشکلات... مبتلا بوده و در حال حاضر با روش... در حال درمان است.» این‌گونه ترغیب‌سازی نه‌تنها اعتماد مراجع جدید را افزایش نمی‌دهد، بلکه این سؤال را به‌راحتی مطرح می‌کند که چگونه می‌توان مطمئن بود که مسائل من (مراجع) نیز با دیگری مطرح و به‌عنوان مثال ذکر نشود. از سوی دیگر از کجا معلوم که مراجعین مختلف، حتی به تصادف، از آشنایان و اقوام یک‌دیگر نباشند. در این صورت، چگونه می‌توان لطمه‌ی وارد شده به فرایند اعتمادسازی در مشاوره را جبران و به اصلاح و تعدیل آن اقدام کرد. مشابه این وضعیت را می‌توان در آموزش‌هایی دید که طی آن برخی از مشاوران در کلاس‌های آموزشی خود، در دانشگاه‌ها یا مراکز درمانی، از مشکلات مراجعین خود برای ذکر مثال و گاهی به صورت بی‌پرده با دادن سرنخ‌هایی آشکار استفاده می‌کنند. همه‌ی موارد ذکر شده که به نوعی منجر به فاش کردن اطلاعات مراجعین می‌شوند، می‌توانند به‌نحوی اعتماد افراد عادی و مراجعین را از کل فرایند مشاوره و مشاوران سلب و آسیب جدی به ارزش‌های مشاوره وارد کنند. اگرچه تأکید ما درمورد

دومین آسیب به اهداف مشاوره مربوط است. یکی از اهداف مشاوره این است که مشاور به مراجع کمک می‌کند تا نقاط ضعف و مشکلات خود را تشخیص دهد و برای اصلاح آن‌ها تلاش کند. زمانی که مشاور نقش یک دوست را ایفا می‌کند، قادر نخواهد بود رسالت خود را در زمینه‌ی کمک به مراجع دنبال کند؛ زیرا، یک دوست حتی زمانی که فرد رفتار اشتباهی می‌کند، برای حفظ دوستی، به‌راحتی از اشتباه او می‌گذرد و آن را نادیده می‌گیرد؛ در صورتی که یک مشاور با دقت و ظرافت خاصی به تحلیل مراجع خود می‌پردازد و به او کمک می‌کند که با سخت‌گیری معقولانه‌ای در قبال خود، عادات نامناسب خویش را به چالش بگیرد و در جهت اصلاح آن‌ها قدم بردارد. بنابراین، یک مشاور نمی‌تواند از واقعیت‌ها دور شود و برای حفظ مراجع خود به او «باج روانی» داده، بی‌سبب اغماض کند.

سومین آسیب زمانی به‌وجود می‌آید که مشاور، به‌عنوان یک دوست، مرزبندی‌های ارتباطی خود را زیر پا می‌گذارد و در محافل خصوصی مراجع وارد می‌شود یا او را به محافل خصوصی خود راه می‌دهد. بی‌تردید، در بعضی از موقعیت‌ها ممکن است به علت اهداف خاصی، ضرورت پیدا کند که مشاور همراه با مراجع وارد موقعیت‌ها و یا مکان‌هایی مثل محیط‌هایی برای حساسیت‌زدایی و یا جلسات مشاوره گروهی شود؛ اما، ورود به فضای خصوصی یک‌دیگر و داشتن فعالیت‌های مشترک در خارج از فضای مشاوره، بدون در نظر گرفتن اهداف و اصول حرفه‌ای و به بهانه‌های مختلف، در حیطه‌ی روابط دوستانه قرار می‌گیرد که آسیب‌های جدی بر اثربخشی درمان می‌گذارد. در این وضعیت، مشاور مجبور می‌شود در بسیاری از موارد **باج روانی** بدهد و سایه‌ی نگرانی ناشی از امکان کشیده شدن اطلاعات خصوصی به فضای مشاوره بر سر مشاور سنگینی می‌کند.

به علت همین ویژگی است که دوستی‌ها در درون خود علاقه‌مندی را پرورش می‌دهند و بر آن تأکید می‌کنند. همین علاقه‌مندی ممکن است منجر به پذیرش غیرمنطقی دیگری، چشم‌پوشی از خطاها، فداکاری، ایثار، مشارکت در رفتارهای حتی نادرست و بارزتر از همه هم‌دردی شود. اکثر ویژگی‌های فوق با فضای مشاوره و روابط مشاور/ مراجع ناهم‌خوان هستند و به‌راحتی می‌توانند بر روند درمان اثرات آسیب‌زایی بگذارند.

در روابط دوستانه، معمولاً مرزها بسیار شکننده‌اند و حتی اگر یکی از طرفین مرتکب مرزبندی شود، از سوی دیگری متهم به رفتارهای غیردوستانه شده و روابط آن‌ها تیره می‌شود. دوستان، برای حفظ انسجام و نزدیکی، به‌راحتی از احساس هم‌دردی استفاده می‌کنند و با ایجاد احساس همدردی و گناه، طرف مقابل خود را در دایره‌ی رابطه‌ی دوستانه نگه می‌دارند. این وضعیت حتی منجر به عدم واقع‌بینی در دوستی‌ها می‌شود و در نهایت ممکن است به افراد صدمات جبران‌ناپذیری نیز وارد کند. اگرچه در این‌جا نگاه ما به آسیب‌شناسی رفتارهای دوستانه معطوف است، اما نباید چنین نگاهی را ناقض اصل دوستی تلقی کرد. نکته‌ی مهم این است که فرایند دوستی در فضای مشاوره مورد نقد قرار گرفته است و در تقابل با رفتار حرفه‌ای مورد نیاز دنیای مشاوره به چالش کشیده شده است.

بر این اساس، چنان‌چه رابطه‌ی مشاور و مراجع به رابطه‌ی دوستانه تبدیل شود، اولین آسیب جدی وارد شده به فرایند مشاوره، آسیب در اجرای تکالیفی است که مشاور برای بهبودی و تغییر مراجع تعیین می‌کند. در این وضعیت، مراجع در مواردی که علاقه‌مند به ادای تکالیف نیست یا حوصله‌ی انجام آن‌ها را ندارد، به‌راحتی از آن‌ها سر‌باز می‌زند و نکات مورد تأکید مشاور را جدی نمی‌گیرد.

مددکاری به‌جای مشاوره

گاه مشاوران در فرایند مشاوره وارد حوزه‌هایی از مشکل مراجع می‌شوند که آنان را دچار سردرگمی می‌کند یا در موقعیت‌هایی قرار می‌دهد که به‌راحتی نمی‌توانند از آن بیرون بیایند. این‌گونه مشاوران ناخواسته وظیفه‌ی مددکاری را عهده‌دار و مجبور می‌شوند با مراجع وارد محیط‌های کار، تحصیل یا خانواده شوند. درگیر شدن مشاور با فضاهای خارج از محیط مشاوره، نه‌تنها وقت فراوانی را از او می‌گیرد، بلکه نوع رابطه‌ی معمول مشاوره‌ای را نیز مخدوش می‌کند. در این وضعیت مشاوران ناچار می‌شوند با افراد یا موقعیت‌هایی روبه‌رو شوند که نوع مداخله‌های مددکارانه را می‌طلبند. اگر بپذیریم که مددکاری همانند مشاوره یک کار حرفه‌ای است، مشاوران مددکار قادر نخواهند بود به‌خوبی از عهده‌ی امور مددکاری برآیند و نه‌تنها در این وضعیت فشار روانی مضاعفی را بر خود وارد می‌کنند، بلکه سطح توقعات و انتظارات تخصصی مراجع، و کسانی را که مراجع با آنان مشکل دارد، افزایش می‌دهند و پرونده‌های جدیدی را به روی خود می‌گشایند و سرانجام به نقطه‌ای می‌رسند که سر رشته‌ی اصلی موضوع از دست‌شان خارج می‌شود و سرنخ‌های متعددی در مقابل روی‌شان قرار می‌گیرد.

توصیه این است که مشاوران حوزه‌ی فعالیت تخصصی خود را بشناسند، آن را با حوزه‌های دیگر یا تخصص‌های جانبی یکسان فرض نکنند و مرزهای فعالیت‌های اثربخش خود را همیشه رعایت کنند.

اصولاً، مددکاری، تخصصی خاص، با ویژگی‌ها و شرح وظایف مشخص خود در روابط انسانی است و در صورتی که مشاوران به چنین تخصصی نیازمند باشند، که در مواردی ضرورت پیدا می‌کند، باید آن را به متولیان‌ش واگذار و از مداخله در این فضا و پذیرش مسئولیت‌هایی

چهارمین آسیب مربوط به فداکاری اجباری حاکم بر روابط دوستانه است.

در چنین فضایی، هر یک از دو طرف کارها و رفتارهایی را انجام می‌دهند که هیچ کدام در وضعیت حرفه‌ای مشاوره تعریف نشده و جایگاهی ندارد. از جمله این رفتارها می‌توان به کمک‌های مالی به یک‌دیگر، سپری کردن زمان زیاد با یک‌دیگر، ایفا کردن نقش‌های امدادگرایانه، از خودگذشتگی‌های بیش از حد و حمایت‌های عاطفی مداوم و بیش از اندازه اشاره کرد.

آسیب پنجم ناشی از دخالت روابط دوستانه در فرایند مشاوره مربوط به حفظ دیگری به هر قیمت است. همیشه در موقعیت‌های مشاوره‌ای وضعیتی به‌وجود می‌آید که مراجع برای تداوم درمان باید به متخصص دیگر یا همکاری دیگر ارجاع داده شود؛ در صورتی که رابطه‌ی مشاوره‌ای به رابطه‌ی دوستانه مبدل شود، مراجع در فضای درمان باقی می‌ماند و ارجاعات لازم صورت نمی‌گیرد؛ زیرا وابستگی یک یا هر دو طرف مانع از این می‌شود که فضای ارتباطی خود را قطع کنند. همین امر آن‌ها را در شرایط حفظ رابطه نگه داشته، این احتمال وجود دارد که انتقال و انتقال متقابل آسیب‌زایی شکل گیرد.

آخرین آسیب مورد تأکید در این خصوص، تأیید رفتارهای نادرست یا مشارکت در انجام برخی رفتارهای نادرست است که در روابط دوستانه گاهی امری عادی و موجه جلوه می‌کند. برای نمونه می‌توان از پنهان‌کاری، برقراری روابط نزدیک و فیزیکی یا مصرف مواد و الکل در حضور یک‌دیگر یا با هم‌دیگر نام برد.

بی‌تردید، تمام موارد فوق و موارد مشابه آن‌ها در فرایند مشاوره جایی ندارند و هرکدام به نحوی قادرند به مشاور، مراجع یا فرایند مشاوره آسیب جدی وارد کنند.